VIGILADO Supersalud

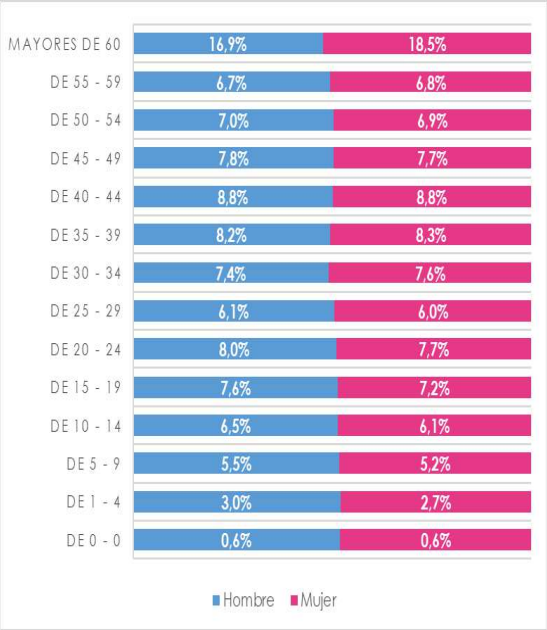
Micrositio de rendición de cuentas

Octubre a Diciembre
2024

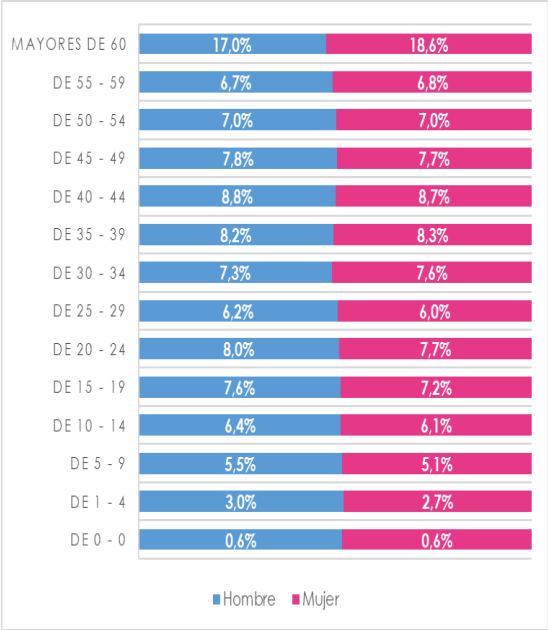
Caracterización de afiliados

Caracterización población régimen contributivo

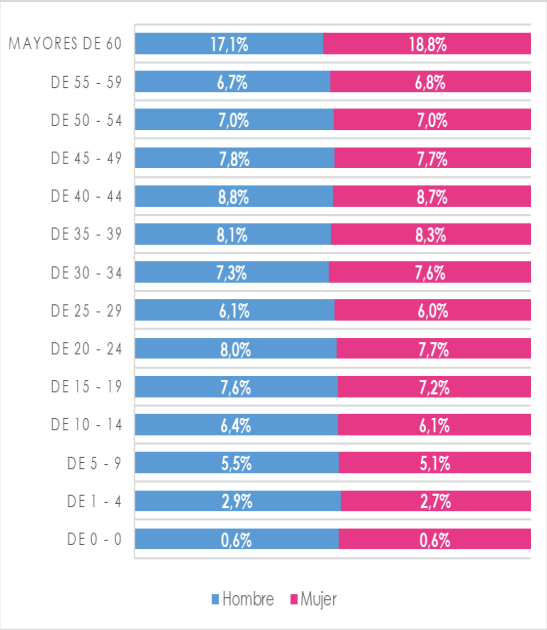
Octubre



Noviembre



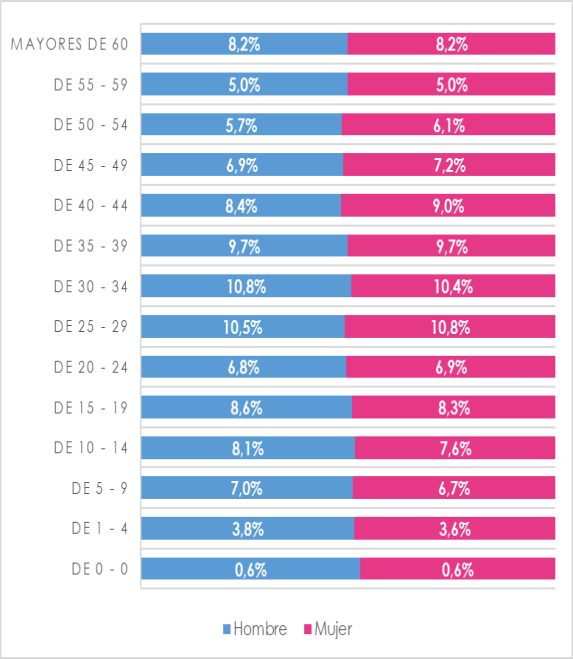
Diciembre



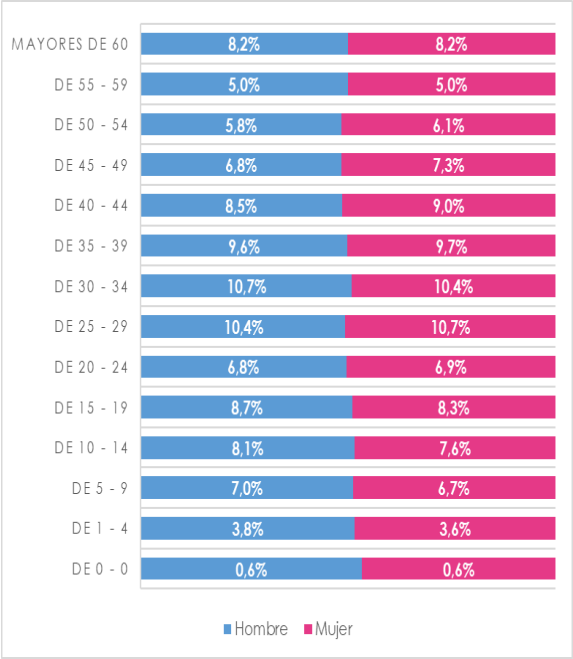
Fuente: informe población Comercial – Corte al 31 de diciembre 2024

Caracterización población movilidad subsidiado

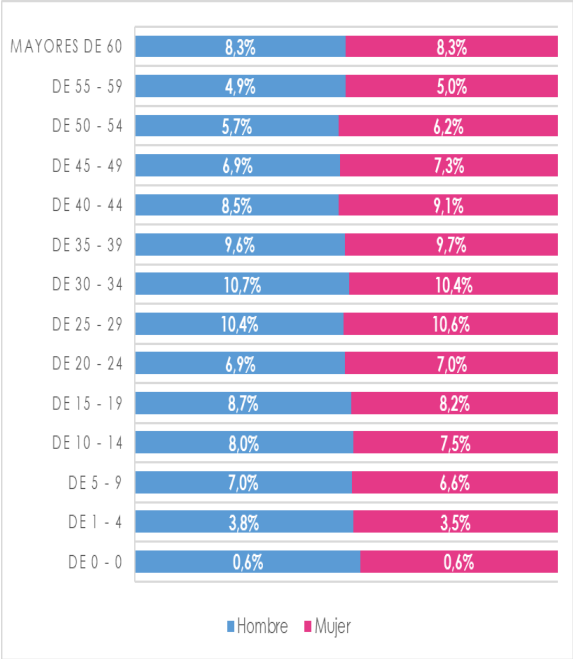
Octubre



Noviembre



Diciembre



Fuente: informe población Comercial – Corte al 31 de diciembre 2024

Indicadores sistema de gestión de calidad

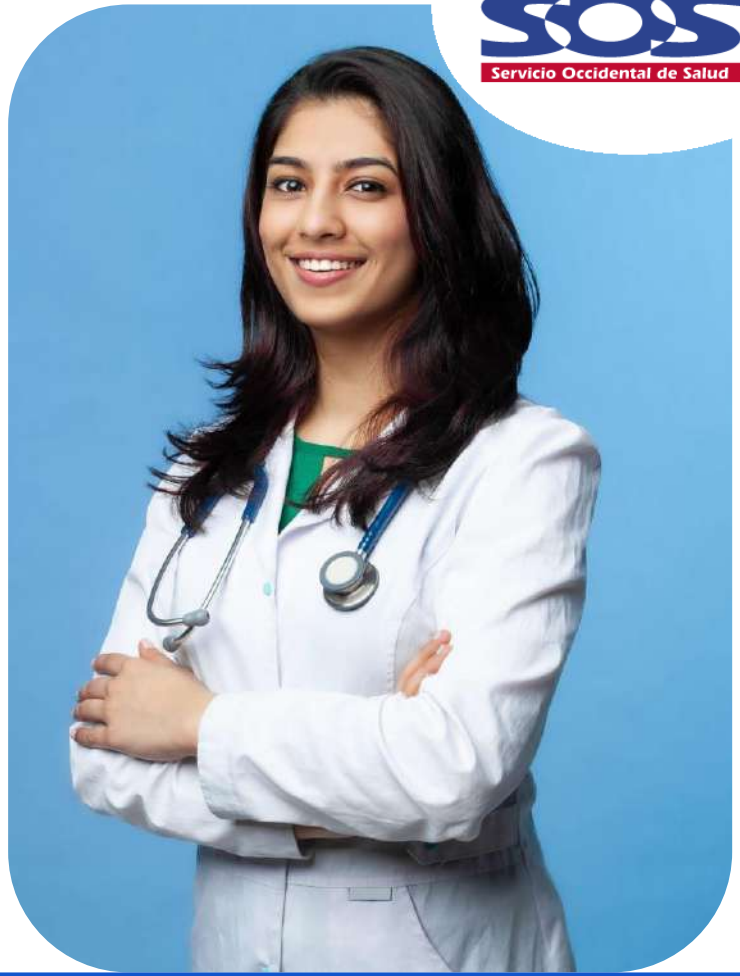
Indicadores de calidad

Para consultar los Indicadores de Gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de nuestra entidad:

Ingresa a www.sos.com.co

- ✓ Opción Rendición de cuentas
- ✓ Selecciona Micrositio de rendición de cuentas
- ✓ Opción Indicadores IV trimestre 2024

Estado de la contratación en salud



Estado de la contratación en salud

Sede	Cantidad IPS
CALI	100
PEREIRA	54
QUINDIO	39
PALMIRA	29
NACIONAL	28
POPAYAN	28
TULUA	25
CARTAGO	24
BUENAVENTURA	15
BUGA	14
NORTE DEL CAUCA	8
Total general	364

Sede	Cantidad Medicos
CALI	119
PALMIRA	18
BUGA	12
TULUA	9
CARTAGO	8
PEREIRA	5
BUENAVENTURA	4
QUINDIO	4
POPAYAN	1
Total general	180

Vigencia: Contratos con cláusula de renovación automática.

Valor de los contratos: El valor de los contratos es indeterminado pero determinable al momento de la facturación.

Fuente: Informe red de prestadores – Gestión de redes – corte al 31 de diciembre 2024

Nuestros afiliados

Afiliados

INDICADORES			oct-24	nov-24	dic-24
Cantidad de afiliados	Afiliados	Poblacion total contributiva	570.005	570.563	567.376
		Poblacion activa contributiva	563.091	563.405	560.375
		PBS Activa	750.328	750.310	749.871
		PBS Activa + Suspendida	757.242	757.468	756.872
		Activa PAC	40.429	40.551	40.550
Cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB	Ingresos	Reingresos	1.903	1.845	1.426
		Inclusiones	441	409	342
		Reactivaciones	1.471	1.218	1.258
		Cambio sede IPS	845	740	804
		Traslados	2.328	2.144	1.741
	Retiros	empresa	8.283	7.496	9.680
		traslado	1.947	2.004	2.282
		mora	-	-	1
		cambio sede ips	845	740	804
		no cumple requisitos	1.464	768	397
		motivos personales	180	151	140
		traslado no autorizado	48	49	36
		doble afiliacion	82	52	115
		fallecimiento	212	202	199
		cambio inicio de vigencia	21	5	13
		no tiene cobertura	17	16	17
		terminacion emergencia sanitaria	2	-	2
Movilidad			187.237	186.905	189.496
Suspendidos			6.914	7.158	7.001
Portabilidad			-	-	-

Fuente: Informe población - comercial – corte al 31 de diciembre 2024

Nuestras oficinas

Oficinas de atención al usuario

Buga | 1

Tuluá | 1

Zarzal | 1

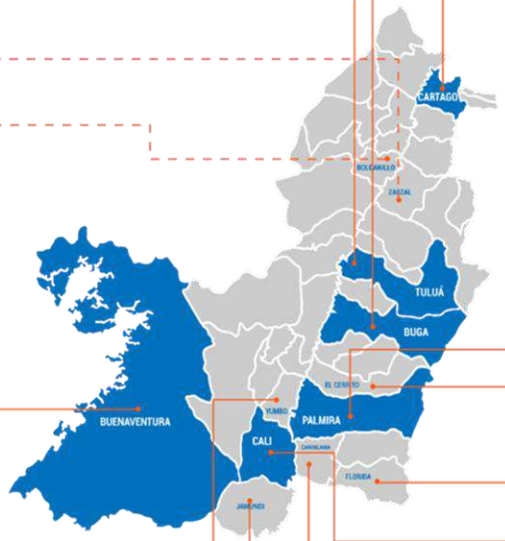
Roldanillo | 1

Cartago | 1

Palmira | 1

El Cerrito | 1

Florida | 1



Buenaventura | 1

Cali | 3

Candelaria | 1

Jamundí | 1

Yumbo | 1

Oficinas de atención al usuario

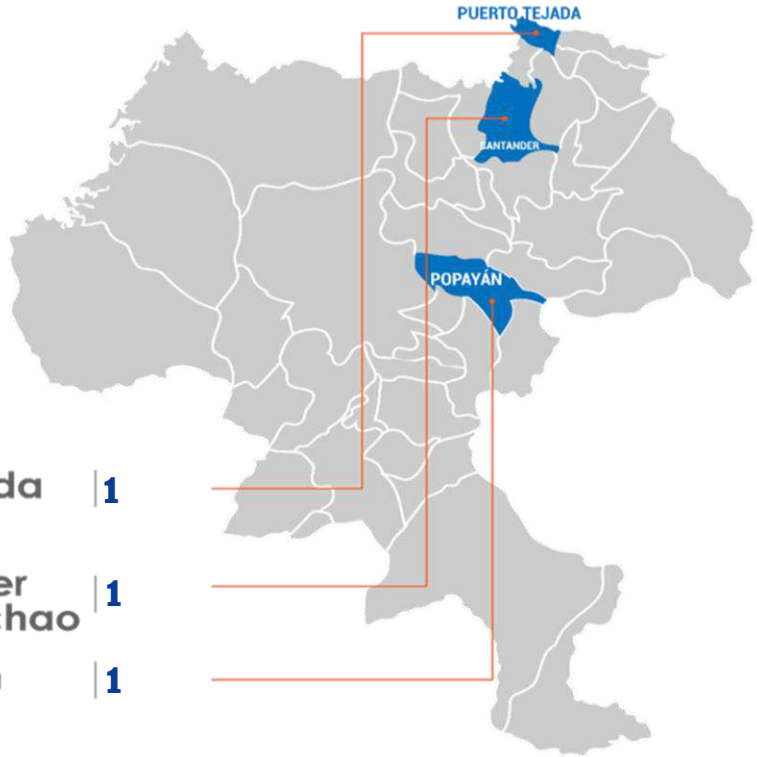
Pereira | 1

Armenia | 1

Sevilla | 1

Caicedonia | 1

Oficinas de atención al usuario



Pto. Tejada	1
Santander de Quilichao	1
Popayán	1

Tiempos de espera para la atención de usuarios

Canal telefónico

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	126	145	67
Minutos	2,10	2,41	0,95

Canal virtual

ASA: Tiempo de espera en cola para atención			
Tiempo de espera	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	22	23	20
Minutos	0,36	0,38	0,33

El tiempo de espera se calcula desde el momento que el usuario selecciona la opción del menú para ser atendido, hasta el momento en que es contestada por un agente de servicio al cliente

Canal presencial

TME: Tiempo medio de espera			
Tiempo de espera	Octubre	Noviembre	Diciembre
Segundos	2	8	38
Minutos	39	41	28

El tiempo medio de espera se calcula desde el momento que el usuario toma el turno para ser atendido, hasta el momento en que es llamado por un Asesor de Servicio Integrado (ASI)

Fuente: Call Center - canales no presenciales experiencia del usuario y Sistema de asignación de turnos. Software sin cola. Periodo octubre – diciembre 2024

Satisfacción de usuarios

Satisfacción de usuarios

Desde la EPS se realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios, al corte del primer semestre se obtuvo el siguiente resultado:

2024

	Calificación
Experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido de S.O.S	74,59%

El estudio de satisfacción de usuarios en la EPS S.O.S se lleva a cabo cada semestre, de modo que los datos reflejan la información correspondiente al corte de junio de 2024.

Fuente: Estudio de satisfacción EPS S.O.S enero a junio 2024

¡Gracias!

VIGILADO Supersalud

SOS Servicio Occidental de Salud